

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL  
LAYANAN PEMESANAN HOTEL ONLINE “AIRY”  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE(UEQ)**

**PROYEK**

Oleh:

**PRASETYO HARYADI**

**NIM: 14.211.1231**

**OCTORIO SANDI SIMANJUNTAK**

**NIM: 15.211.2918**

**MIDUK ARHTA TIMOTEUS SIHOMBING**

**NIM: 15.211.3131**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

**USER EXPERIENCE MEASUREMENT OF MOBILE APPLICATION  
ONLINE HOTEL BOOKING SERVICE “AIRY” USING USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

**FINAL PROJECT**

By:

**PRASETYO HARYADI**

**Student Number: 14.211.1231**

**OCTORIO SANDI SIMANJUNTAK**

**Student Number: 15.211.2918**

**MIDUK ARHTA TIMOTEUS SIHOMBING**

**Student Number: 15.211.3131**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL  
LAYANAN PEMESANAN HOTEL ONLINE "AIRY"  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE(UEQ)**

**PROYEK**

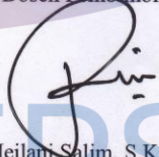
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**PRASETYO HARYADI  
NIM: 14.211.1231  
OCTORIO SANDI SIMANJUNTAK  
NIM: 15.211.2918  
MIDUK ARHTA TIMOTEUS SIHOMBING  
NIM: 15.211.3131**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

Medan, Januari 2020  
Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Prasetyo Haryadi  
NIM : 14.211.1231  
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Online "Airy" dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -  
Alamat Tempat Penelitian : -  
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Prasetyo Haryadi



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Octorio Sandi Simanjuntak  
NIM : 15.211.2918  
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Online "Airy" dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -  
Alamat Tempat Penelitian : -  
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Octorio Sandi Simanjuntak

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Miduk Arhta Timoteus Sihombing  
NIM : 15.211.3131  
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Online "Airy" dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -  
Alamat Tempat Penelitian : -  
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Miduk Arhta Timoteus Sihombing

# **PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN PEMESANAN HOTEL ONLINE “AIRY” DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE(UEQ)**

## **Ringkasan Eksekutif**

*Airy adalah aplikasi mobil yang memudahkan pengguna dalam pelayanan pemesanan hotel secara online. Berdasarkan observasi peneliti terhadap penilaian aplikasi Airy yang ada di Playstore ataupun AppStore, masih ada tanggapan sebagian pengguna yang belum puas terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran user experience dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire yang berisi 6 skala penilaian, yaitu: Daya Tarik (Attractiveness), Kejelasan (Perspicuity), Efisiensi (Efficiency), Ketepatan (Dependability), Stimulasi (Stimulation), Kebaruan (Novelty). Berdasarkan hasil benchmark UEQ diatas, menunjukkan bahwa evaluasi UX atau pengalaman pengguna pada aplikasi Airy, dimana terdapat tiga skala penilaian yang dikategorikan Excellent (Baik Sekali) yaitu Efisiensi dengan hasil mean 1,85, Ketepatan dengan hasil mean 1,77 dan Stimulasi dengan hasil mean 1,74. Pada Daya Tarik dengan hasil mean 1,62, Kejelasan dengan hasil mean 1,73, dan Kebaruan dengan hasil mean 1,38 yang dikategorikan Good (Baik).*

**Kata Kunci :** *Airy, skala penilaian, User Experience Questionnaire*

## **Executive Summary**

*Airy is a mobile application that makes it easy for users to service hotel bookings online. Based on the observations of researchers on the assessment of Airy applications in the Playstore or Appstore, there are still responses from some users who are not satisfied with the use of the application. This study aims to measure user experience using the User Experience Questionnaire method which contains 6 rating scales, namely: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Stimulation, Novelty Novel). Based on the UEQ benchmark results above, it shows that the UX evaluation or user experience on the Airy application, where there are three rating scales that are categorized Excellent, namely Efficiency with a mean yield of 1.85, Accuracy with a mean result of 1.77 and Stimulation with a mean result 1.74. On Attraction with a mean yield of 1.62, Clarity with a mean outcome of 1.73, and Novelty with a mean result of 1.38, which is categorized Good.*

**Keywords :** *Airy, rating scales, User Experience Questionnaire*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise, Sistem Informasi Ebisnis dan Sistem Informasi Akuntansipada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Online “Airy” dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menghadapi kendala dan kesulitan baik secara rohani dan jasmani. Namun berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang tiada hentinya dari banyak pihak sehingga penulis dapat melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terimakasih, yaitu kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa telah mendukung dan memberikan motivasi baik dari segi moral maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan, mahasiswa/I, dan pihak yang membutuhkan.



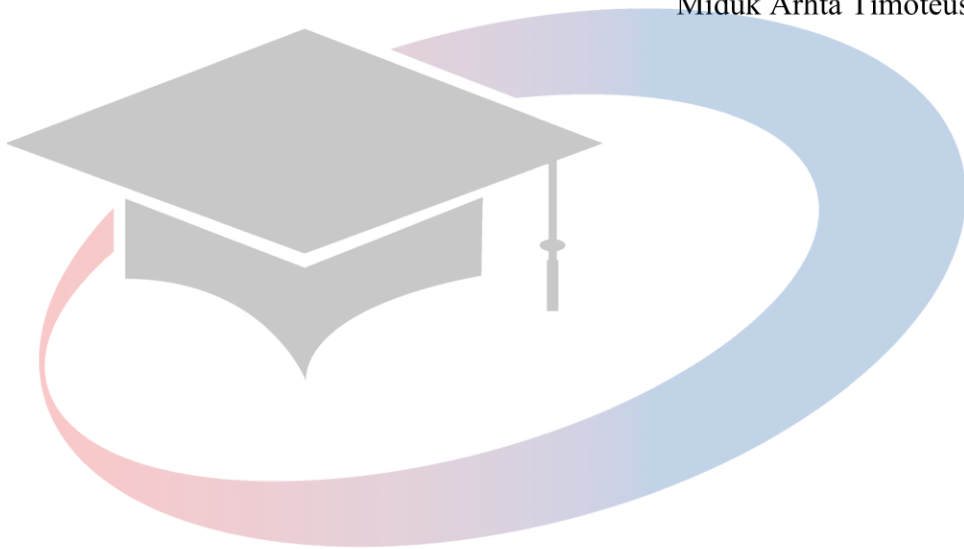
Medan, Januari 2020

Penulis,

Prasetyo Haryadi

Octorio Sandi Simanjuntak

Miduk Arhta Timoteus Sihombing



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

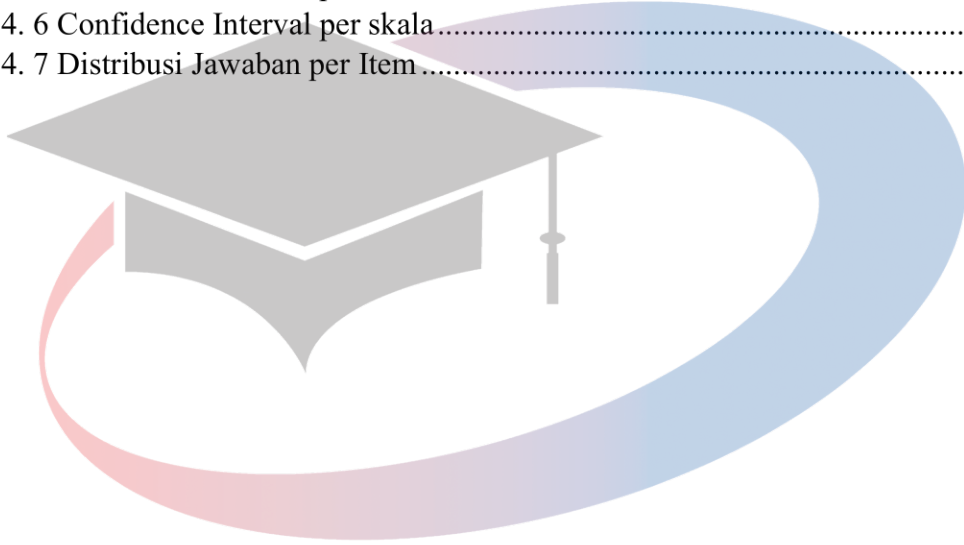
<b>Ringkasan Eksekutif</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Proyek .....	1
1.2 Tujuan Proyek .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek .....	2
1.4.1 Personil Proyek .....	2
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer .....	4
2.2 <i>User Interface</i> (UI) .....	5
2.3 <i>User Experience</i> .....	7
2.4 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	8
<b>BAB III PELAKSANAAN</b> .....	10
3.1 Objek Penelitian .....	10
3.1.1 Airy .....	10
3.1.2 Menu <i>Login</i> dan <i>Form</i> Pendaftaran .....	10
3.1.3 Tampilan Menu .....	12
3.1.4 Pemesanan Kamar Hotel Airy .....	15
3.2 Rancangan Penelitian .....	17
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.4 Metode Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
4.1 Analisis Hasil .....	25
4.1.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kategori .....	25
4.1.2 Hasil dan Pengukuran .....	26
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	43
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	45
<b>LAMPIRAN</b> .....	46
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Skala UEQ .....	8
Gambar 2. 2 Atribut dan Skala Questionnaire.....	9
Gambar 3. 1 Tampilan halaman awal aplikasi mobil Airy.....	10
Gambar 3. 2 Tampilan halaman pendaftaran e-mail .....	11
Gambar 3. 3 Tampilan Menu.....	12
Gambar 3. 4 Menu Travel Partner.....	12
Gambar 3. 5 Tampilan menu Akun .....	13
Gambar 3. 6 Tampilan Menu Refund.....	13
Gambar 3. 7 Tampilan menu Pengaturan Notifikasi .....	14
Gambar 3. 8 Tampilan menu Bantuan.....	14
Gambar 3. 9 Tampilan menu Bantuan.....	15
Gambar 3. 10 Tampilan pemesanan hotel Airy.....	15
Gambar 3. 11 Tampilan pemesanan hotel Airy.....	16
Gambar 3. 12 Tampilan proses pemesanan dan pembayaran.....	16
Gambar 3. 13 Tampilan proses pemesanan dan pembayaran.....	17
Gambar 3. 14 Rancangan Penelitian.....	18
Gambar 3. 15 UEQ dalam Bahasa Indonesia .....	21
Gambar 3. 16 Diagram Skala UEQ .....	22
Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Stambuk Mahasiswa .....	25
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Hari Kelas Proyek .....	26
Gambar 4. 3 Hasil Rata-rata dan Varian Kuesioner Kelas Proyek.....	31
Gambar 4. 4 Diagram rata rata per item .....	32
Gambar 4. 5 Nilai rata rata kelompok skala .....	33
Gambar 4. 6 Diagram mean per skala .....	33
Gambar 4. 7 Diagram mean per skala .....	34
Gambar 4. 8 Diagram Kualitas Pragmatis dan Kualitas Hedonis.....	34
Gambar 4. 9 Distribusi Jawaban per Item .....	37
Gambar 4. 10 Cronbachs Alpha .....	38
Gambar 4. 11 Guttman's Lambda <sup>2</sup> .....	38
Gambar 4. 12 Inconsistencies Data .....	39
Gambar 4. 13 Jumlah Inconsistencies Data Pada Setiap Skala .....	40
Gambar 4. 14 Data Benchmark .....	41
Gambar 4. 15 Grafik Data Benchmark.....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Personil Proyek.....	2
Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek.....	3
Tabel 3. 1 Rincian Responden.....	20
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	20
Tabel 4. 1 Data Hasil Penyebaran Kuesioner .....	26
Tabel 4. 2 Transformed Data Hasil Kuesioner .....	28
Tabel 4. 3 Skala Rataan Perorangan dari Responden.....	29
Tabel 4. 4 Tabel Rata-Rata Kualitas Pragmatis dan Kualitas Hedonis .....	34
Tabel 4. 5 Confidence Interval per item .....	35
Tabel 4. 6 Confidence Interval per skala .....	36
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban per Item .....	36



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	46
Lampiran 2 : Screenshot latar belakang masalah aplikasi .....	48
Lampiran 3 : Sample Size.....	49
Lampiran 4 : KPI Calculation.....	50



# UNIVERSITAS MIKROSKIL